



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

PC 03 GESTIÓN DE ESPACIOS UNIDAD DE CONSERJERÍAS

REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA. PROCESOS ESTRATÉGICOS PE.01. PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA Y
PE.02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

Control de documentación.

Elaborado por: Equipo de procesos/Unidades	Aprobado por: Gerencia
Nombre:	Nombre: Nicolás Ruiz Reyes
Cargo: Jefe de Servicio/Unidad	Cargo: Gerente
Fecha:	Fecha:

**ESTRUCTURA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS.**

1. Resultados del cuadro de mando de los indicadores de procesos.
2. Resultados del seguimiento de la encuesta general de usuarios.
3. Resultados del seguimiento de las encuestas post-servicios.
4. Resultados del seguimiento de quejas/sugerencias/felicitaciones.
5. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Internas.
6. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Auditorías.
7. Resultados del seguimiento de la encuesta de personas.
8. Análisis ejecutivo de los resultados.
9. Identificación y análisis de las mejoras incorporadas en los procesos 2017.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2017.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2018.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2018.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2018.
14. Valoración o consideraciones finales.

1. RESULTADOS DEL CUADRO DE MANDO DE LOS INDICADORES DE PROCESO.

Proceso	Código-2017	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/ Unidad	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2017	Cumplido
PC03	I.[PC 03.11]-01	Número de días de antelación de la comunicación de la planificación de asignación de espacios con respecto a su disponibilidad y uso	Semestral (cuatrimestres académicos)	SPOD/ UCON	1º Semestre 17 2º Semestre 21	1º Semestre: 24 2º Semestre: 28	21	10 días	17	21	15 días antes del uso del espacio	Cumplido
PC03	I.[PC 03.11]-02-[SPOD]	Número de modificaciones con posterioridad a la asignación de espacios planificados.	Semestral (cuatrimestres académicos)	SPOD/ UCON	435	576	503	435	422	338	NP	
PC03	I.[PC 03.11]-03	Porcentaje de solicitudes para la modificación de asignación planificada realizadas en un plazo no superior a 24 h. laborables.	Semestral (cuatrimestres académicos)	SPOD/ UCON		100	100% (503)	100% (435)	100%	100%	100%	Cumplido



Proceso	Código-2017	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/ Unidad	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2017	Cumplido
PC03	I.[PC 03.121]-06-[SPOD]	Porcentaje de solicitudes atendidas de la comunidad universitaria para uso de espacios.	Trimestral	SPOD/ UCON	100.0	100	100%(5016)	100% (4930)	100%	100%	100%	Cumplido
PC03	I.[PC 03.121]-08	Porcentaje de solicitudes de demanda interna de espacios atendidos dentro de un plazo no superior a 24 horas laborables durante el horario de atención al público.	Semestral	SPOD/ UCON		100	100%(5016)	100% (4930)	100%	100%	100%	Cumplido
PC03	I.[PC 03.122]-10	Porcentaje de solicitudes externas atendidas para uso de espacios.	Trimestral	SPOD/ UCON	100	100	100%(75)	100% (83)	100%	100%	100%	Cumplido



Proceso	Código-2017	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/ Unidad	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2017	Cumplido
PC03	I.[PC 03.122]-11	Porcentaje de comunicaciones al interesado de la tramitación de expedientes de solicitudes externas de espacios realizadas en un plazo no superior a 48 h. laborables.	Trimestral	SPOD/ UCON		95,24	100%(75)	100% (83)	100%	100%	100%	Cumplido
PC03	I.[PC 03.13]-14	Porcentaje de incidencias sobre preparación y montaje para disponibilidad de los espacios atendidas en el transcurso del acto.	Semestral	SPOD/ UCON			100%(25)	100% (58)	100%	100%	100%	Cumplido
PC03	I.[PC 03.2]-16-[SPOD]	Porcentaje de incidencias comunicadas en la gestión del mantenimiento técnico y audiovisual del espacio	Continua	SPOD/ UCON	100	100	NO OPERATIVO		100%	100%	100%	Cumplido

Proceso	Código-2017	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/ Unidad	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2017	Cumplido
PC03	I.[PC 03.2]-20	Porcentaje de incidencias menores comunicadas en la gestión del mantenimiento audiovisual del espacio resueltas en un plazo no superior a 2 horas desde su solicitud	Continua	SPOD/ UCON			100%(125)	99% (190/188)	100%	100%	100%	Cumplido



2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA GENERAL DE USUARIOS.

		Indicador					Valor global					Valor mejora				
		Participación (%)														
		2013	2014	2015	2016	2017	2013	2014	2015	2016	2017	2013	2014	2015	2016	2017
EG-05-PC03-PAS. 2013	Unidad de Conserjerías	51,28	28	100	82,69	84,31	4,08	3,88	4,32	4,17	4,4	3,95	3,95	4,19	4,05	4,32
EG-06-PC03-PDI. 2013	Unidad de Conserjerías	45,16	20,34	91,67	100	100	4,35	4,45	4,65	4,55	4,74	4,29	4,27	4,51	4,38	4,67

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

Código de encuesta	Unidad	2014			2015			2016			2017		
		Índice part.	M. Gobal	M. mejora	Índice part.	M. Gobal	M. mejora	Índice part.	M. Gobal	M. mejora	Índice part.	M. Gobal	M. mejora
EP-06-PC03	Unidad de Conserjerías	33,82%	4,36	4,38	51,52%	4,35	4,44	54,72%	4,69	4,52	45,50%	4,57	4,37

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES.

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Quejas	% Quejas/ Respuestas	Media número días (quejas)	Nº Sugerencias	% Sugerencias/ Respuestas	Media número días (sugerencias)	Nº Felicidades
UCON	PC03	1	100%	7,92	-	-	-	4

5. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES. INTERNAS.

6. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES. AUDITORÍAS.

7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2017-CL-UCON](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado



8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2017/tendencias.:

Los indicadores bajo la responsabilidad de la Unidad de Conserjerías han sido medidos obteniendo unos resultados óptimos y acordes con los valores fijados para cada indicador, teniendo en cuenta los datos disponibles en los procesos implantados en nuestra Unidad.

B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2017/tendencias.:

EP-06-PC03.

De las **61** encuestas enviadas se han recibido **28**, lo que supone una tasa de respuesta del **45,90%**, poco menos de la mitad e inferior porcentaje de participación que en el 2016 que fue del 54,72% y del 51,52% en 2015.

Como en anteriores años el resultado del 2017 ha sido muy positivo con una valoración del nivel de satisfacción global sobre la prestación del servicio del 96,43 % y con un nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación del servicio del 96,30 %.

El total de insatisfacción en 2017 se queda en un porcentaje mínimo que representa el **4,48 %**, con una satisfacción total del **95,52%**, frente al 6,29% de insatisfacción y del 93,7% de satisfacción en el 2016.

EG05PC03.

La tasa de respuesta ha sido del **84,31%** sobre el número óptimo y necesario de 51 encuestas que se requieren para que los datos proporcionados por la encuesta sean significativos y por tanto analizables. Como sólo se han recibido 43 encuestas de 210 enviadas los resultados no son analizables.

EG06PC03.

En esta encuesta si se alcanza una tasa de respuesta del 100% por lo que los datos si son analizables. Los resultados finales del 2017 han sido excelentes con un **98,84%** de valoración del nivel de satisfacción global sobre la prestación del servicio con una media del 4.74, y una valoración de la mejora percibida del **98.68 %** y una media del 4.67, lo cual nos permite valorar que mantenemos un nivel excelente de satisfacción entre nuestros clientes.

SE HAN RECIBIDO 4 FELICITACIONES EN EL 2017

B.1 Sistemas de difusión de los resultados de satisfacción de las encuestas generales y post-servicio implantadas por la Unidad.

Los resultados de las encuestas se difunden a los miembros de la UCONS a través de email y están disponibles en la página web de la Unidad.

B.2. Sistema de objetivos determinado por la Unidad, de acuerdo con la propuesta objetivos para el seguimiento de resultados de satisfacción de los Usuarios del SIGC-SUA.



	Items	2017	Objetivo 2018
EP-06-PC03.	Servicio prestado	96,43%	Superior al 95%
		4,57	Mantener el nivel
	Mejora percibida	96,30%	Superior al 95%
		4,37	Incrementarlo 4,5
EG06PC03	Servicio prestado	98,84%	Superior al 95%
		4,74	Mantener el nivel
	Mejora percibida	98,68%	Superior al 95%
		4,67	Mantener el nivel
EG05PC03	Servicio prestado	100%	Superior al 95%
		4,56	Mantener el nivel
	Mejora percibida	97,56%	Superior al 95%
		4,32	Incrementarlo 4,5

C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2017: (Referido al avance en la mejora de la gestión de este ciclo y sus impactos en los resultados que se obtienen).

Las mejoras implantadas durante el 2017 han proporcionado un mayor nivel de eficacia en la consecución de los resultados que han sido muy positivos, y han permitido avanzar en la recopilación de datos para el cálculo de indicadores si bien su implantación ha sido parcial.

La mejora 24-2017 y 25-2017 ha hecho más fluida la gestión de los espacios a la vez que ha permitido dar una respuesta rápida y eficaz a las demandas de planificación de espacios.

La mejora 26-2017 permite la mejora de la información que se obtiene de esta herramienta haciendo más ágil su uso y la prestación del servicio que se deriva de este proceso.

Otras mejoras planteadas que no han sido ejecutadas , como la 23-2017, el uso de una herramienta informática para la gestión de espacios docentes, simplificaría enormemente el proceso de gestión de estos espacios ganado en eficacia y racionalización de los efectivos disponibles a la vez que reduce el riesgo de error en la asignación. Siendo una debilidad detectada, se ha identificado y se solicita una nueva herramienta para el 2018.

Durante el 2018 no se han recibido quejas o sugerencias oficialmente por lo que la ausencia de las mismas se valora positivamente teniendo en cuenta el elevado volumen de solicitudes que atiende la unidad.



9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2017.

Código:	23-2017	Naturaleza de la mejora:	Recursos.
Proceso:	P03.11 Gestión de la asignación planificada		
Unidad/es:	Unidad de Conserjerías		
Descripción:	Uso de herramienta Informática E-CONS Espacios Docentes		
Causa:	Iniciativa Interna		
Objetivo:	Mejorar la efectividad en la asignación de espacios docentes y racionalizar el proceso de trabajo.		
Recursos:	Propios		
Responsable:	Jefe del servicio y responsables de la Unidad		
Previsión de resultados:	Indeterminado		
Prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	LA APLICACIÓN NO SE HA ACTIVADO POR CAUSAS AJENAS A LA UNIDAD. SE HA SOLICITADO AL SERVICIO DE INFORMÁTICA UNA NUEVA HERRAMIENTA INFORMÁTICA QUE SEA VIABLE.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			

Código:	24-2017	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna.
Proceso:	P03.11 Gestión de la asignación planificada PC03.12 Gestión de la asignación a demanda.		
Unidad/es:	Unidad de Conserjerías		
Descripción:	Duplicar y extender el escritorio del PC utilizado en la gestión de espacios docentes a otra pantalla con Windows.		
Causa:	Iniciativa Interna		
Objetivo:	Mejorar las herramientas de gestión de los espacios docentes lo que facilita el trabajo.		
Recursos:	Propios		



Responsable:	Jefe del servicio y responsables de la Unidad		
Previsión de resultados:	Indeterminado		
Prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	MEJORA EL RENDIMIENTO DE LOS GESTORES A LA VEZ PERMITE OPTIMIZAR LOS RESULTADOS		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	IMPLANTADA EN SU TOTALIDAD		

Código:	25-2017	Naturaleza de la mejora:	
Proceso:	P03.11 Gestión de la asignación planificada PC03.12 Gestión de la asignación a demanda.		
Unidad/es:	Unidad de Conserjerías		
Descripción:	Conectar en red los PC de la conserjería B4 para apoyar la gestión de espacios en momentos puntuales.		
Causa:	Iniciativa Interna		
Objetivo:	Incrementar la eficacia y eficiencia del proceso.		
Recursos:	Propios		
Responsable:	Jefe del servicio y responsables de la Unidad		
Previsión de resultados:	Indeterminado		
Prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	HERRAMIENTA QUE PERMITE USAR LOS RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES DISPONIBLES DE FORMA EFICIENTE REPERCUTIENDO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO OFRECIDO.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	IMPLANTADA EN SU TOTALIDAD		

Código:	26-2017	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna
Proceso:	PC 03.2 - Gestión del acceso y control de espacios.		
Unidad/es:	Unidad de Conserjerías		



Descripción:	Modificación del formulario E-cons de acceso a dependencias/préstamo de llaves.		
Causa:	Iniciativa Interna		
Objetivo:	Obtener una información uniforme, clara y precisa.		
Recursos:	Ajenos		
Responsable:	Jefe del servicio y responsables de la Unidad		
Previsión de resultados:	Indeterminado		
Prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	MEJORA LA INFORMACIÓN QUE SE OBTIENE DE ESTA HERRAMIENTA HACIENDO MÁS ÁGIL SU USO Y LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO QUE SE DERIVA DE ESTE PROCESO.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	EN PROCESO DE IMPLANTACIÓN. SÓLO SE HAN IMPLANTADO VARIOS ELEMENTOS YA QUE OTROS ESTABÁN PENDIENTES DE LA RECEPCIÓN DEL PRESUPUESTO POR EL ADMINISTRADOR DE LA APLICACIÓN Y POSTERIOR APROBACIÓN.HA SIDO APROBADO Y ESTÁ EN PROCESO.		

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2017.

Unidad	Unidad de Conserjerías	Año	2017
---------------	------------------------	------------	------



Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Cartas de servicio	7
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Grupo de mejora	12
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Grupos de trabajo	27
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Grupo de calidad	12
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Grupo de mejora de procesos	9
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Comité de autoevaluación	6
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Grupo Web	6
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2018.

Unidad	Unidad de Conserjerías	Año	2018
Proceso/s	P03.11 Gestión de la asignación planificada		
Descripción de la mejora	Uso de herramienta Informática Espacios Docentes		
Causa para su implantación	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivos de la mejora	Mejorar la efectividad en la asignación de espacios docentes y racionalizar el proceso de trabajo.		
Recursos previstos	Ajenos		
Responsables de implantación	Jefe del servicio y responsables de Unidad		
Previsión de Resultados	Optimizar los resultados del proceso mejorando su eficacia y eficiencia.		
Grado de prioridad	Alta		

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

Unidad	Unidad de Conserjerías	Año	2018
Proceso/s	P03.11 Gestión de la asignación planificada PC03.12 Gestión de la asignación a demanda.		
Descripción de la mejora	Cambios en la página web de la UJA y de la Unidad.		



Causa para su implantación	Acción de gestión de riesgos/oportunidades
Objetivos de la mejora	Información accesible mejor estructurada
Recursos previstos	Propios y Ajenos
Responsables de implantación	Jefe del servicio y responsables de Unidad
Previsión de Resultados	Accesibilidad a las solicitudes e información que gestiona el proceso optimizando los resultados.
Grado de prioridad	Media

Unidad	Unidad de Conserjerías	Año	2018
Proceso/s	P03.11 Gestión de la asignación planificada PC03.12 Gestión de la asignación a demanda.		
Descripción de la mejora	Demandar la creación de nuevos espacios, así como la adaptación de algunos existentes, al aumento de demandas requeridas.		
Causa para su implantación	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivos de la mejora	Disponer de los espacios suficientes para la asignación de espacios demandados.		
Recursos previstos	Ajenos		
Responsables de implantación	Jefe del servicio y responsables de Unidad		
Previsión de Resultados	La solicitud de nuevos espacios o adaptación de otros optimizará los resultados del proceso.		
Grado de prioridad	Media		

Unidad	Unidad de Conserjerías	Año	2018
Proceso/s	PC03.12 Gestión de la asignación a demanda.		
Descripción de la mejora	Insertar en la WEB de la Unidad el calendario de reservas no docentes mejorando el sistema de comunicación.		
Causa para su implantación	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivos de la mejora	Mejora la accesibilidad a la información del sistema de reservas no docentes		
Recursos previstos	Propios		
Responsables de implantación	Jefe del servicio y responsables de Unidad		
Previsión de Resultados	Posteriormente al estudio de su viabilidad se implantará optimizando los resultados del proceso.		
Grado de prioridad	Media		

12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2018.

(Este apartado debe ser aportado por el Equipo del Proceso o el Servicio/Unidad, en su caso).



Proceso		Año	2018
Unidad, si procede			
Naturaleza de la propuesta			
Denominación			
Descripción			
Objetivo de la propuesta			

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2018*

Unidad	
Naturaleza de la propuesta	Indicadores/Formatos/Registros/Flujogramas/Legislación/Instrucciones técnicas (según proceda)
Proceso/s	
Descripción	
Justificación/Objetivo	

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

*Adjuntar, en su caso, los documentos explicativos de la propuesta de revisión documental planteada.

14. VALORACIÓN O CONSIDERACIONES FINALES DEL EQUIPO DEL PROCESO O SERVICIO/UNIDAD, EN SU CASO.